

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県北部老人福祉総合エリア		
指定管理者	社会福祉法人 秋田県社会福祉事業団		
作成者	木村 英司	作成日	令和3年5月1日
確認者	健康福祉部 長寿社会		課 調整・長寿社会推進 班
職 氏 名	主任 熊谷 善仁	TEL	018-860-1361

1 施設の概要

設置年	平成 11 年	営業期間・時間	・休館日／毎週月曜日 ・開館時間／午前9時～			
設置目的	利用者一人一人が、豊かで安らぎのある自分らしいライフステージを築けるようサポートするとともに、地域・世代間交流、健康増進、生きがいがいづくりの拠点として、多様なサービスを提供する。					
指定管理業務の内容	①使用の許可、使用の許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 ②施設及び設備の維持管理に関する業務 ③施設の利用を通じた高齢者の健康の増進、生きがいの創出及びレクリエーションの機会の提供に関する業務					
自主事業の実施状況	①スポーツ大会 ②福祉セミナー（新型コロナウイルス感染症の影響により中止） ③各種趣味・創作教室及び健康づくり教室 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、中止した事業もあります。					
直近3年の年間利用者数	H30	68,363 人	R1	70,019 人	R2	39,742 人
直近3年の年間料金収入	H30	17,716 千円	R1	19,320 千円	R2	11,880 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	132,058	125,549	127,897	128,613	130,263	
(内訳)利用料収入	19,917	14,326	17,716	19,320	11,880	
指定管理料	111,305	110,373	109,449	108,532	117,780	
その他収入	836	850	732	761	603	
支出計	126,756	119,819	126,024	124,996	127,571	
(内訳)人件費	54,384	55,315	58,094	53,024	58,913	
人件費以外	72,372	64,504	67,930	71,972	68,658	
差 引	5,302	5,730	1,873	3,617	2,692	

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名	利用者数	定義	有料及び無料利用者数			
	R1		R2	R2-R1	R3	
目 標	79,800		80,000	200	49,013	
実 績	70,019		39,742	▲ 30,277		
達 成 率	87.7%		49.7%			
実績等の増減原因	利用者数	56.8%	新型コロナウイルス感染症対策として、①緊急事態宣言期間中の臨時休館(R2.4.25～5.7) ②県内のお客様のみの受入れ ③各種イベント・スポーツ大会の縮小・中止 ④密を避けるための利用人数の制限などを講じたため利用人数が減少した。			
	料 金 収 入	61.5%	新型コロナウイルス感染症の予防対策を講じたことにより、総じて減収となっている。収入の最大の柱の宿泊利用のお客様について、県外の方に自粛要請したことによる減収が最も大きい。			
令和3年度 利用目標設定 の考え方	第4期指定管理申請における事業計画に基づく。 計画では新型コロナウイルス感染症の影響による落ち込みを5か年で回復することを目指しており、R3年度はR1年度実績の70%を目標としている。					評 価 欄
						C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30 80%	R1 81%	R2 85%	R2-R1 4%
利用者アンケート調査結果の活用例	意見や要望などは会議などで報告・検討し改善に努めた。良い評価については周知し、職員の意欲向上を促し、お客様へのサービス向上につなげた。			評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上

B: 60%以上80%未満

C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上

B: 5点以上8点未満

C: 5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	お客様の要望を聞き取りながら、快適にご利用いただくための方策(わかりやすい館内表示、寄り添いながらも節度のある接客、明瞭で聞き取りやすい丁寧な電話対応、広く周知するためSNSや広報誌を利用したPR活動など)を職員間で話し合いながら実施し、改善点あった場合は創意工夫のもと対応した。	
		R3計画	各種割引サービスの実施やSNSを活用した利用者増に向けたPR活動に努め、ご利用される方々のニーズに対応した料金設定や割引制度を実施する。また、職員の資質向上を計り、提供サービスの充実と満足度調査の向上のため接遇研修(電話対応、接客業務)を計画する。	
	令和3年度取組計画設定の考え方	第4期指定管理申請における事業計画に基づく。		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症対策(県および法人からの通達の順守、従事者の健康管理・館内消毒など施設内マニュアルの整備、お客様のマスク着用・ソーシャルディスタンスなどの周知)を講じつつ、県民の皆様のニーズ充足のための各種事業の実施という難しい状況下での施設運営ではあったが、安心してご利用いただけることを第一とした事業展開を行った。情報収集に努め関係各所との連絡を密にし、お客様への周知をタイムリーに行うことにより大きな混乱なく運営することができた。
C	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大きく落ち込んでいるが、密になる恐れのあるイベントや合宿で大人数の利用が見込めるスポーツ大会等が中止となり、一定程度やむを得ないものである。 一方、顧客満足度の状況は3年連続で改善し、管理運営体制の状況は良好である。館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、新たな利用者の獲得、収入増と共に、地域貢献を果たしていく必要がある。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 満足度調査票記入者数は少ないものの満足度数は85%であり、要望・要求・苦情がほとんどないことから概ねお客様の満足は得られているものと考えられる。 社会情勢を考慮しつつ、事業計画(SNSを利用したPR活動、生きがい・創作教室の開催、スポーツ大会の企画実施、建物保全の為に施設管理・整備・保守など)を遂行した。
A	
(参考) 所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 顧客満足度の状況は3年連続で改善し令和元年度から2年度にかけて4ポイント上昇しているのは評価できる。また、管理運営体制の状況は良好である。館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、広告戦略や割引の効果的な活用などによって新たな利用者の獲得、収入増と共に、地域貢献を果たしていく必要がある。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ～IV「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合